АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 1 полугодие 2020 года**

За 1 полугодие 2020 года поступило **302** обращения (в которых содержится **351**вопрос), из которых **260** письменных обращений (**309** вопросов), через интернет-приемную поступило **69**обращений, а также **42** устных обращения (**23** человека), поступившие на приемах по личным вопросам, проводимых и.о. главы района и его заместителями.

Общее количество обращений по сравнению с 1 полугодием 2019 года **уменьшилось** на **58 (в 1,19 раза)**, число вопросов – уменьшилось на **19,**отдельно по группам число письменных **уменьшилось** на **36,** число устных обращений **уменьшилось на 22**(из-за отмены проведения приемов по личным вопросам вследствие введения карантинных мероприятий по коронавирусу (COVID-19)).

Кроме того, от граждан поступают заявления по вопросам предоставления муниципальных услуг и связанных с ними документов, через общий отдел поступило **276** таких заявлений граждан (**223 -** относятся к предоставлению муниципальных услуг по земельным вопросам, **14 –** по жилищным вопросам, **18 -** по вопросам архитектуры и градостроительства и др.).

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 полугодие 2019 года | 1 полугодие 2020 года |
| - повторных | - 25(7%) | - 22 (7,28%), 17 из них повторные относительно прошлых лет |
| - коллективных | - 28 (7,8%) | - 37 (12,25%) |
| - из вышестоящих (надзорных) органов | - 102(28,5%) | - 75 (24,83%) |

Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – **30** (32 вопроса)(9,93%).

**Поступившие обращения (вопросы) рассмотрены в сроки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 полугодие 2019 года | 1 полугодие 2020 года |
| - до 15 дней | - 145 (39,2%) | - 65 (18,52%) |
| - до 30 дней | - 223 (60,3%) | - 286 (81,48%) |
| - свыше 1 месяца | - | - |
| Не рассматривалось (отозвано заявителями) | -2 (0,5%) | - |

По результатам рассмотрения:

- на **328** (93,45%) обращений гражданам даны разъяснительные ответы,

- **17**(4,84%) поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению, в основном это вопросы дорожного хозяйства, большая часть из которых поставлена на контроль до выполнения обещанных работ;

-**6** (1,71%) не поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению.

Распределение вопросов по территориальному признаку показывает, что, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, число обращений от жителей **других населенных пунктов** (не входящих в состав сельских поселений Партизанского муниципального района) уменьшилось (на 41) –43 **(44 вопроса) (14,23%).**Обращения поступили как с территорий Приморского края, так и других регионов России.

Из общего числа обращений, поступивших из других территорий –**13**вопросов касаются земельных отношений (в основном несогласие с решениями администрации района), **3** содержат просьбу в предоставлении информации (получение документов, фотографий), **9** вопросов относятся к вопросам дорожного хозяйства, **5** вопросов жилищного хозяйства, **4** вопроса социальной защиты населения.

По сельским поселениям количественные показатели поступивших обращений следующие:

* Владимиро-Александровское - **81** (вопросов **105**)
* Екатериновское - **46** (вопросов **53**)
* Сергеевское - **45 (**вопросов**57)**
* Новолитовское - **44**(вопросов **45**)
* Новицкое **- 23**
* Золодолинское **- 20 (**вопросов**24)**

Ниже на графике представлено сравнение с аналогичным периодом 2019 года количества поступивших обращений с разбивкой по территориальному признаку.

Обращает внимание увеличение числа обращений, поступивших от жителей Новолитовского и Золотодолинского сельских поселений, и снижение числа обращений от жителей Владимиро-Александровского сельского поселения, а также от жителей других населенных пунктов.

Анализ тематики вопросов, заданных гражданами в обращениях, традиционно показывает преобладание вопросов жилищно-коммунального хозяйства (+вопросы благоустройства) - **201** (**57,26 %)** от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства – **171** вопросов (**48,71 %**) и этот показатель по количеству выше на **20 (в 1,11 раза)**, чем в 1 полугодии 2019 года. Ниже представлен сравнительный анализ с периодом прошлого года:

**Распределение вопросов по тематике(в количественном соотношении с 1 полугодием 2019 года)**

Особо стоит отметить рост в **1,45 раза** числа обращений, связанных с состоянием дорог (такие как ремонт дорог – **59,** а также ремонт и эксплуатация ливневой канализации -**25**), в обращениях звучит критика в адрес администрации района, в том числе по поводу невыполнения обещанных в прошлые годы работ.

Помимо указанных в числе поступивших вопросов дорожного хозяйства:

- **права и свободы человека и гражданина** (предоставление информации о дорогах, их принадлежности, месте нахождения) - 5

- **благоустройство** и ремонт подъездных путей, в т.ч. тротуаров – **3**;

- **строительство** и ремонт мостов и гидротехнических сооружений – **3**;

- **борьба** с аварийностью. Безопасность дорожного движения – **2**;

- **дорожные** знаки и дорожная разметка – **2**.

Большинство вопросов дорожного хозяйства поступило от жителей Владимиро -Александровского сельского поселения–**36.**

Число вопросов коммунального хозяйства по сравнению с 1 полугодием 2019 года уменьшилось с **83** до **71** (**20,23**%), при этом обращает на себя внимание критика в адрес работы муниципального предприятия «Районное хозяйственное управление» ПМР, ООО «Жилсервис», ЖЭУ «Волчанец».

В целом прослеживается проблема с водоснабжением, водоотведением, вывозом мусора на территории района, в том числе количество поступивших вопросов:

- **предоставление** коммунальных услуг ненадлежащего качества(водоснабжения, канализации) – **9**;

**- содержание общего имущества** (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) -**7**;

- **содержание** общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) -**7**;

- **обращение** с твердыми коммунальными отходами – **6**;

- **водоснабжение поселений** -**6**;

-**оплата** жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта – **5**;

- **технологическое** присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения – **5**;

- **перебои в водоснабжении** – **3**;

- **перебои в водоотведении и канализовании** – **2**.

Самыми многочисленными остаются вопросы **электрификации поселений** – **16** (необходимость ремонта и замены опор линий электропередачи).

Если сравнить аналогичный период 2019 и 2020 годов, то мы видим, что помимо Сергеевского сельского поселения - (**9** обращений по электрификации) также возросло число обращений по данному вопросу и во Владимиро-Александровском сельском поселении (**5** обращений).

Больше вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей Сергеевского –**23**, Владимиро-Александровского – **16**, Новолитовского -**11** и Екатериновского – **10**сельских поселений.

Число вопросов жилищного хозяйства – **17(4,84%)**заметно уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (**было 37**).Имеются вопросы такого характера как - постановка на учет на получение жилья -**2**, обеспечение жильем детей-сирот -**2**, предоставление жилья по договору социального найма – **2**;переселение из ветхого и аварийного жилья – **1**, обращение имущества в муниципальную собственность – **1**, обмен жилых помещений -**1**, эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда - **1**.

Следующую позицию по количеству поступивших обращений занимают вопросы землепользования – **37** (**10,54%** от общего числа вопросов), по сравнению с предыдущими периодами прошлых лет, число значительно уменьшилось, по сравнению с 1 полугодием 2019 года- в **1,62** раза.

В данной тематике прослеживается тенденция негатива (несогласия) со стороны граждан на решения, принимаемые администрацией района, в том числе обращения поступают из прокуратуры района.

Из общего числа- **20** вопросовсвязано с полномочиями органов местного самоуправления в области земельных отношений, несогласие с отказом в предоставлении участка в аренду, собственность, в изменении вида разрешенного использования; **6** вопросов, связанные с защитой прав на землю и земельными спорами; **5** вопросов о предоставлении информации по земельным участкам; **2** вопроса - ограничение свободного доступа к водному объекту; и по **1** вопросу в таких категориях как нецелевое использование земельного участка, арендные отношения, нарушения земельного законодательства.

На третьем месте по количеству поступивших обращений находятся вопросы охраны окружающей среды – **28** (**7,97%** от общего числа вопросов), что в **1,2** раза больше, чем в 1 полугодии 2019 года. В данной тематике наиболее острой проблемой является: загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы (загрязнение воздуха пылью и едкими запахами) - **21** вопрос; несанкционированные свалки мусора - 2; нарушение режима водоохранных зон водных объектов – 2; использование и охрана недр -2.

Поступило **12** вопросов относящихся к образованию, науке и культуре такие как: питание обучающих - **4**; конфликтные ситуации в образовательных организациях -**2**; и по **1** вопросу материально-техническое и информационное обеспечение культуры, проведение общественных мероприятий, создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций, организация условий и мест для детского отдыха и досуга.

**10**вопросов охраны и использования животного мира такие как - угроза жителям населенных пунктов со стороны безнадзорных животных (собак) и их отлов. Вопросы остаются открытыми и не решенными.

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

- градостроительства и архитектуры – **10**;

- социальной защиты населения – **9**;

-строительства, ремонта объектов (за исключением жилфонда, коммунальных систем) – **9**;

- здравоохранения – **8**;

- работы исполнительных органов – **7**;

- защиты территории от чрезвычайных ситуаций – **6;**

- торговли и бытового обслуживания населения -**5**;

- образования и науки – **4**;

- связи – **4**;

-прав и свобод человека и гражданина – **3** (главным образом связаны с оказанием содействия в получении информации, документов);

- нарушение законодательства - **1**.

Количество обращений, поступивших через интернет-приемную, по сравнению с 1 полугодием 2019года, осталось практически на прежнем уровне -**43** (было**42)**.

Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов, в сравнении с аналогичным периодом 2019 года, снизилось**со102до 75 (92 вопроса)**. Большинство вопросов, по которым перенаправлены обращения из вышестоящих (надзорных) органов в администрацию района, затрагивают: коммунальное хозяйство – **19;** дорожное хозяйство –**19**; охраны окружающей среды –**12**; земельные отношения – **6**;жилищные отношения – **4.**

Кроме того, из администраций сельских поселений в администрацию района перенаправлено 16 обращений.

За 1 полугодие 2020 года поступило **84** обращения, содержащих критику, как в адрес сотрудников администрации района, так и в адрес муниципальных учреждений, таких как МКП «Районное хозяйственное управление» ПМР, МКУ «Управление культуры» ПМР, МКОУ СОШ с.Екатериновка, а также в адрес администрации Сергеевского сельского поселения, КГБУЗ «Партизанская центральная районная больница», ООО «ЖЭУ Волчанец».

Этот показатель вырос, т.к. за 1 полугодие 2019 года было**63** обращения, содержащих критику.

Больше всего критики в вопросах:

- дорожного хозяйства – **34** (невыполнение ремонта дорог, грейдеровки, отсутствие ливневой канализации).

- жилищно-коммунальной сферы и благоустройства - **23** (работа коммунальных служб, в том числе: некачественное предоставление услуг, применяемые тарифы; неудовлетворительное решение жилищных вопросов и т.д.);

- земельных отношений - **7**(в связи с несогласием с принимаемыми решениями).

Число повторных обращений - **23 (24-вопроса).**

Повторно граждане обратились по вопросам: охраны окружающей среды (загрязнения воздуха пылью и едкими запахами); коммунального хозяйства (предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, подключение индивидуальных жилых домов к централизованному водоснабжению); дорожного хозяйства (дорожные знаки, дорожная разметка, ремонт дорог, обустройство кюветов); защиты территории от ЧС (ликвидация последствий стихийных бедствий, предупреждение ЧС природного и техногенного характера); выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИПов; угроза жителям населенных пунктов со стороны животных.

Граждане обращаются повторно в связи с несогласием с ответом на предыдущее обращение, а также с неисполнением в срок ранее обещанных мероприятий.

Также стоить отметить, что поступило **17** обращений, которые являются повторными относительно прошлых лет, в том числе вопросов дорожного хозяйства – 5; охраны окружающей среды - 4; земельных вопросов -2.

 Число коллективных обращений по сравнению с полугодием прошлого года увеличилось в 1,3 раза – **37** (было **28**). Наиболее часто коллективно граждане обращаются по вопросам дорожного (18) и жилищно-коммунального (10) хозяйства, а также по вопросам охраны окружающей среды (5), памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы (1).

Анализ проведен с целью информирования и.о. главы района, его заместителей, руководителей структурных подразделений администрации района о наиболее актуальных проблемах граждан для организации работы на местах.

Общий отдел

8(42365)21395